



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว สำนักปลัด งานธุรการ โทร. ๐ ๕๔๓๔ ๖๒๓๘

ที่ ลป ๕๔๓๐๑ / ๑๐๐๙ / ๒๕๖๓

วันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว

ตามที่ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้จัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ และกำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว จำนวน ๗ จุด นั้น ในการนี้ งานธุรการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้ทำการรวบรวมและประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เรียบร้อยแล้ว ผลการประเมินพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

ดังนั้น เพื่อให้การบริการประชาชน ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชน เห็นควรนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการ ดังนี้

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัด ณ ที่ว่าการอำเภอแม่ทะ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วดี
 - น่าจะสับเปลี่ยนพนักงานมาทำงานบ้าง
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
 - บริการดีค่ะ
 - ต้องการให้มีการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๔. จุดให้บริการงานพัฒนาชุมชน งานการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานไฟฟ้าสาธารณะ งานกิจการประปา กองช่าง
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๖. จุดให้บริการงานการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
 - อยากให้เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนมากกว่านี้
๗. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว กองวิชาการและแผนงาน
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางศุภธิดา แยมสุริโยทัย)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

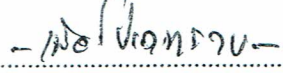
ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....



(นายรชฎ ใจดี)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้

-  -



(นายสุภชัย วงศ์พิชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้

ความเห็นนายกเทศมนตรี



.....

.....



(นายปิยะ พิณีจผล)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เทศบาลตำบลน้ำโจ้ ได้ทราบข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ และนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของประชาชนไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้อย่างต่อเนื่องต่อไป

ในการสำรวจได้จัดทำเอกสารแบบสอบถามทาง QR CODE ที่กำหนด โดยได้แจ้งเวียนไปยังจุดให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ รวม ๗ จุด ได้แก่

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัด ณ ที่ว่าการอำเภอแม่ทะ
 ๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
 ๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 ๔. จุดให้บริการงานพัฒนาชุมชน สำนักปลัด
 ๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานไฟฟ้าสาธารณะ งานกิจการประปา กองช่าง
 ๖. จุดให้บริการงานการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลน้ำโจ้
 ๗. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ กองวิชาการและแผนงาน
- และประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่

๑. เว็บไซต์เทศบาล <http://www.namjo-lp.go.th>
๒. face book <https://www.facebook.com/namjosubdistrict>

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ณ จุดให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ มีผู้มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน ๑๐๐ คน ผลการประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) คิดเป็นร้อยละ 82 รายละเอียดประกอบด้วย

จุดให้บริการที่ประชาชนมาติดต่อ

จุดให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
๑.สำนักทะเบียนราษฎร ที่ว่าการอำเภอแม่ทะ	17	17
๒.จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง	21	21
๓.จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	6	6
๔.จุดให้บริการงานพัฒนาชุมชน งานการเกษตร และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด	14	14
๕.จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานไฟฟ้า สาธารณะ งานกิจการประปา กองช่าง	10	10
๖.จุดให้บริการ งานการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว	22	22
๗.จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว กองวิชาการและแผนงาน	10	10
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มาติดต่อ ณ จุดให้บริการงานการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว งานการศึกษา เป็นเพศชาย จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 รองลงมาคือจุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 และจุดให้บริการสำนักทะเบียนราษฎร ณ ที่ว่าการอำเภอแม่ทะ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ส่วนที่ 1 : สถานภาพทั่วไป

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	33
หญิง	67	67
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33

2. อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	14.3
21-30 ปี	23	14.3
31-40 ปี	32	17.9
41-50 ปี	24	33.9
51-60 ปี	19	33.9
61 ปี ขึ้นไป	2	
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23

3. วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	12	12
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช.	24	24
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส. หรือเทียบเท่า.	30	30
ปริญญาตรี	33	33
สูงกว่าปริญญาตรี	1	1
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 30 คน และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช. จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24

4. อาชีพ

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรกรรม	10	10
ค้าขาย	10	10
รับจ้างทั่วไป	31	31
ธุรกิจส่วนตัว	22	22
รับราชการ	6	6
พนักงานรัฐ/เอกชน	12	12
อื่นๆ	9	9
รวม	100	100

จากตารางพบว่า ผู้มารับบริการและตอบแบบสอบถาม จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมาเป็นอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22 และอาชีพพนักงานรัฐ/เอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12

ส่วนที่ 2 : ระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำไปใช้ต่อการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ - ๔.๒๐	หมายถึง	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ - ๓.๔๐	หมายถึง	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ - ๒.๖๐	หมายถึง	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๘๐	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	23 (1.15)	61 (2.44)	16 (0.48)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07
2.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	25 (1.25)	58 (2.32)	15 (0.45)	2 (0.04)	0 (0.00)	4.06
3.	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	19 (0.95)	63 (2.52)	17 (0.51)	1 (0.02)	0 (0.00)	4.00
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	19 (0.95)	62 (2.24)	17 (0.51)	2 (0.04)	0 (0.00)	3.98

2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.	มีการให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	25 (1.25)	65 (2.60)	10 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15
2.	มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	29 (1.45)	62 (2.48)	9 (0.27)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20
3.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	30 (1.50)	60 (2.40)	10 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
4.	มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ	30 (1.50)	60 (2.40)	10 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20
5.	มีคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคคลหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆ) อย่างชัดเจน	28 (1.40)	64 (2.56)	8 (0.24)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.	มีที่พักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ	23 (1.15)	58 (2.32)	18 (0.54)	1 (0.02)	0 (0.00)	4.03
2.	สถานที่บริการ สะอาด เป็นระเบียบ	21 (1.05)	65 (2.60)	14 (0.42)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07
3.	มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน (เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์)	20 (1.00)	62 (2.48)	18 (0.54)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.02
4.	มีห้องน้ำสะอาด	20 (1.00)	63 (2.52)	17 (0.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.03
5.	มีที่จอดรถเพียงพอ	26 (1.30)	62 (2.48)	12 (0.36)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14
6.	มีโทรศัพท์สาธารณะ/ มีบริการ free wifi	19 (0.95)	61 (2.44)	19 (0.57)	1 (0.02)	0 (0.00)	3.98
7.	มีน้ำดื่มบริการ	22 (1.10)	60 (2.40)	17 (0.51)	1 (0.02)	0 (0.00)	4.03

4.ด้านผลจากการบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	
1.	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	31 (1.55)	63 (2.52)	6 (0.18)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25
2.	ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	31 (1.55)	62 (2.48)	7 (0.21)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.24

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. จุดบริการของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักปลัด ณ ที่ว่าการอำเภอแม่ทะ
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วดี
 - น่าจะสับเปลี่ยนพนักงานมาทำงานบ้าง
๒. จุดชำระภาษี/จดทะเบียนพาณิชย์ กองคลัง
 - บริการดีค่ะ
 - ต้องการให้มีการชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์เพื่อความสะดวก
๓. จุดขอใบอนุญาตประกอบกิจการ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๔. จุดให้บริการงานพัฒนาชุมชน งานการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๕. จุดยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานไฟฟ้าสาธารณะ งานกิจการประปา กองช่าง
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ
๖. จุดให้บริการงานการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กฯ และโรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
 - อยากให้เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนมากกว่านี้
๗. จุดประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว กองวิชาการและแผนงาน
 - ไม่มีข้อเสนอแนะ